

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Щёкина Вера Викторовна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.05.2019 13:26  
Уникальный программный идентификатор:  
a2232a55157e576551a8999b1191891af5898942642d536b0c373a454e57789



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования**

**«Благовещенский государственный педагогический университет»**

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**Рабочая программа дисциплины**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Декан  
индустриально-педагогического  
факультета ФГБОУ ВО «БГПУ»**

**Л.М. Калнина  
«22» мая 2019 г.**

**Рабочая программа дисциплины  
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Направление подготовки  
44.03.05 ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
(с двумя профилями подготовки)**

**Профиль  
ТЕХНОЛОГИЯ  
Профиль  
ЭКОНОМИКА**

**Уровень высшего образования  
БАКАЛАВРИАТ**

**Принята на заседании кафедры  
Экономики, управления и технологии  
(протокол № 7 от «15» мая 2019 г.)**

**Благовещенск 2019**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ (РАЗДЕЛОВ) .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО<br/>ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>5 ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>6 ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ)<br/>УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА.....</b>                    | <b>10</b> |
| <b>7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>8 ОСОБЕННОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С<br/>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b> | <b>16</b> |
| <b>9 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>11 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ .....</b>   | <b>18</b> |

## 1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**1.1 Цель дисциплины:** Целью изучения курса «Права потребителей» является формирование у студентов понимания закона «О защите прав потребителей».

Исходя из целей, в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

– формирование навыков практического использования статей закона о защите прав потребителей;

– освоение механизмов возмещения ущерба потребителей, связанного с приобретением товаров ненадлежащего качества.

**1.2 Место дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина «Права потребителей» относится к дисциплинам части формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.07).

**1.3 Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:** УК-2:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-2.1 Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.

УК-2.2 Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели.

УК-2.3 Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

**1.4 Перечень планируемых результатов обучения.** В результате изучения дисциплины студент должен

**Знать:**

- положения потребительского законодательства в сфере обеспечения законности, правопорядка, безопасности личности, общества и государства
- законодательство в сфере защиты прав потребителей, формы и способы защиты нарушенных прав;
- законодательство в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина.

**уметь:**

- применять нормы закона о защите прав потребителей;
- выстраивать отношения с соблюдением норм законодательства в сфере защиты прав потребителей.

**владеть:**

- навыками использования теоретических знаний при выработке решений
- навыками анализа и применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей.
- навыками применения норма потребительского права.

**1.5 Общая трудоемкость дисциплины «Права потребителей»** составляет 2 зачетных единиц (далее – ЗЕ) (72 часа):

Программа предусматривает изучение материала на лекциях и практических занятиях. Предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

**1.6 Объем дисциплины и виды учебной деятельности**

**Объем дисциплины и виды учебной деятельности (очная форма обучения)**

| Вид учебной работы   | Всего часов | Семестр 4 |
|----------------------|-------------|-----------|
| Общая трудоемкость   | 72          | 72        |
| Аудиторные занятия   | 36          | 36        |
| Лекции               | 14          | 14        |
| Практические занятия | 22          | 22        |

|                        |       |       |
|------------------------|-------|-------|
| Самостоятельная работа | 36    | 36    |
| Вид итогового контроля | зачет | зачет |

## 2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

### 2.1 Очная форма обучения

#### Учебно-тематический план

| №  | Наименование тем  | Всего часов | Сам работа | Аудиторные занятия |    |
|----|---|-------------|------------|--------------------|----|
|    |   |             |            | ЛК                 | ПР |
| 1. | Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов | 24          | 12         | 4                  | 8  |
| 2. | Особенности охраны прав потребителей разных категорий                   | 28          | 14         | 6                  | 8  |
| 3. | Национальные и международные механизмы защиты прав потребителей         | 24          | 12         | 4                  | 6  |
|    | ИТОГО   | 72          | 36         | 14                 | 22 |

#### Интерактивное обучение по дисциплине

| Тема занятия  | Вид занятия | Форма интерактивного занятия | Кол-во часов |
|---|-------------|------------------------------|--------------|
| Тема 1. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов | ЛЗ          | Лекция-дискуссия             | 2            |
| Тема 2. Особенности охраны прав потребителей разных категорий                   | ПЗ          | Работа в малых группах       | 3            |
| Тема 3. Национальные и международные механизмы защиты прав потребителей         | ПЗ          | Работа в малых группах       | 3            |
| Всего   |             |                              | 8            |

## 3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тема 1. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов

Общие особенности законодательства о защите прав потребителей. Предмет законодательства о защите прав потребителей. Субъекты отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей. Потребительский договор: понятие, признаки, виды и структура. Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей и продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации (потребительской информации). Специальные требования к потребительской информации. Категории информации и способы их доведения до сведения потребителей. Нарушение права потребителя на информацию. Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение. Правовые и иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Отраслевые виды

юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред. Особенности возмещения вреда, причиненного товарами и услугами. Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей.

### **Тема 2. Особенности охраны прав потребителей разных категорий**

Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности. Особенности охраны прав потребителей в договорах розничной купли-продажи и продажи недвижимости. Гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по оказанию жилищно-коммунальных услуг. Правила бытового обслуживания населения. Особенности охраны прав физических лиц при оказании банковских и иных финансовых услуг. Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей. Правовой статус, структура и полномочия органов публичной власти, осуществляющих защиту прав потребителей. Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления. Административный порядок защиты прав потребителей. Общественная охрана прав потребителей. Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий (бездействия) органов публичной власти, контролирующей сферу защиты прав потребителей.

### **Тема 3. Национальные и международные механизмы защиты прав потребителей**

Претензионные процедуры с участием потребителей: обязательные и добровольные. Третейское разбирательство дел с участием потребителей. Применение альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации) в отношениях с участием потребителей. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции. Международные организации охраны и защиты прав потребителей. Регулирование отношений защиты прав потребителей, отягченных иностранным элементом. Защита прав потребителей в зарубежных государствах разных правовых семей.

## **4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Для успешного проведения практических занятий необходима целенаправленная предварительная подготовка студента. Студенты получают от преподавателя конкретные задания на самостоятельную работу в форме вопросов, которые потребуют от них не только изучения литературы, но и выработки своего собственного мнения, которое они должны суметь аргументировать и защищать (отстаивать свои и аргументированно отвергать противоречащие ему мнения). Практическое занятие в сравнении с другими формами обучения требует от студентов высокого уровня самостоятельности в работе с литературой, инициативы, а именно:

- умение работать с несколькими источниками;
- осуществить сравнение того, как один и тот же вопрос излагается различными авторами;
- сделать собственные обобщения и выводы.

Все это создает благоприятные условия для организации дискуссий, повышает уровень осмысления и обобщения изученного материала. В процессе семинара идет активное

обсуждение, дискуссии и выступления студентов, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, периодической литературы, нормативного материала. Семинар стимулирует у студента стремление к совершенствованию своего конспекта, желание сделать его более информативным, качественным. При проведении практических занятий реализуется принцип совместной деятельности студентов. При этом процесс мышления и усвоения знаний более эффективен в том случае, если решение задачи осуществляется не индивидуально, а предполагает коллективные усилия.

Готовясь к практическому занятию, студенты должны:

1. Познакомиться с рекомендуемой преподавателем литературой.
2. Рассмотреть различные точки зрения по изучаемой теме, используя все доступные источники информации.
3. Выделить проблемные области и неоднозначные подходы к решению поставленных вопросов.
4. Сформулировать собственную точку зрения.
5. Предусмотреть возникновение спорных хозяйственных ситуаций при решении отдельных вопросов и быть готовыми сформулировать свой дискуссионный вопрос.

#### **Рекомендации по подготовке докладов и сообщений**

При подготовке докладов или сообщений студент должен правильно оценить выбранный для освещения вопрос. При этом необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой. Значение поисков необходимой литературы огромно, ибо от полноты изучения материала зависит качество работы. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов:

- составление плана доклада путем обобщения и логического построения материала доклада;
- подбор основных источников информации;
- систематизация полученных сведений;
- формулирование выводов и обобщений в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений и требования нормативных документов.

К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

В качестве тем для докладов как правило предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении обозначается актуальность исследуемой в докладе темы, устанавливается логическая связь ее с другими темами. В заключении формулируются выводы, делаются предложения и подчеркивается значение рассмотренной проблемы.

#### **Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное)

время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов - законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем "Консультант-плюс", "Гарант", глобальной сети "Интернет";
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- подготовку докладов;
- участие в работе студенческих конференций.

Самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов;
- самостоятельное изучение материалов официальных сайтов налоговых органов.

Алгоритм самостоятельной работы студентов:

1 этап – поиск в литературе и изучение теоретического материала на предложенные преподавателем темы и вопросы;

2 этап – осмысление полученной информации из основной и дополнительной литературы, освоение терминов и понятий, механизма решения задач;

3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос или алгоритма решения задачи.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

#### **Рекомендации по подготовке к экзамену:**

При подготовке к зачету по дисциплине «Права потребителей» особое внимание следует обратить на четкое знание понятийного аппарата дисциплины. Для того чтобы избежать трудностей при ответах по вышеназванным разделам, студентам рекомендуется регулярная подготовка к занятиям, изучение базового перечня учебной информации, в том числе периодических литературных источников.

4.2 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов дневной формы обучения по дисциплине «Права потребителей»

| Наименование раздела (темы) дисциплины  | Формы/виды самостоятельной работы   | Количество часов, в соответствии с учебно-тематическим планом |
|---|---|---|
| Тема 1. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов | Проработка теоретического материала по конспектам лекций и в СЭО БГПУ, выполнение заданий и тестов в СЭО БГПУ | 12  |
| Тема 2. Особенности охраны прав потребителей разных категорий                   | Проработка теоретического материала по конспектам лекций и в СЭО БГПУ, выполнение заданий и тестов в СЭО БГПУ | 14  |
| Тема 3. Национальные и международные механизмы защиты прав потребителей         | Проработка теоретического материала по конспектам лекций и в СЭО БГПУ, выполнение заданий и тестов в СЭО БГПУ | 12  |
| Всего   |   | 36  |



## 5 ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### Тема 1 Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов

**Практика 1.1** Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей. Субъекты отношений

1. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.
2. Предмет законодательства о защите прав потребителей.
3. Субъекты отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей.
4. Потребительский договор: понятие, признаки, виды и структура.
5. Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей и продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству.

**Практика 1.2.** Субъективное право потребителя на информацию

1. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации (потребительской информации).
2. Специальные требования к потребительской информации.
3. Категории информации и способы их доведения до сведения потребителей.
4. Нарушение права потребителя на информацию.

**Практика 1.3** Субъективное право потребителя на безопасность и надлежащее качество товаров, работ и услуг

1. Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
2. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг.
3. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение.
4. Правовые и иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей.

**Практика 1.4.** Субъективное право потребителя на возмещение вреда. Юридическая ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей) (2 часа, форма проведения занятий: семинар в диалоговом режиме, кейс-стади)

1. Отраслевые виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.
2. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя.
3. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред.
4. Особенности возмещения вреда, причиненного товарами и слугами.
5. Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей.

### Тема 2. Особенности охраны прав потребителей разных категорий

**Практика 2.1.** Охрана прав потребителей при продаже товаров

1. Последствия продажи потребителю товаров с недостатками.
2. Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.
3. Особенности охраны прав потребителей в договорах розничной купли-продажи и продажи недвижимости.

**Практика 2.2.** Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

1. Гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
2. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
3. Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге).

**Практика 2.3.** Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров, выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг

1. Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

2. Применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по оказанию жилищно-коммунальных услуг.

3. Правила бытового обслуживания населения.

4. Особенности охраны прав физических лиц при оказании банковских и иных финансовых услуг.

**Практика 2.4.** Охрана прав неопределенного круга потребителей

1. Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей.

2. Правовой статус, структура и полномочия органов публичной власти, осуществляющих защиту прав потребителей.

3. Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления.

4. Административный порядок защиты прав потребителей.

5. Общественная охрана прав потребителей.

6. Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий (бездействия) органов публичной власти, контролирующих сферу защиты прав потребителей.

### **Тема 3. Национальные и международные механизмы защиты прав потребителей**

**Практика 3.1.** Национальные механизмы защиты прав потребителей

1. Претензионные процедуры с участием потребителей: обязательные и добровольные.

2. Третейское разбирательство дел с участием потребителей.

3. Применение альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации) в отношениях с участием потребителей.

4. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.

**Практика 3.2.** Международные механизмы защиты прав потребителей

1. Международные организации охраны и защиты прав потребителей.

2. Регулирование отношений защиты прав потребителей, отягченных иностранным элементом.

3. Защита прав потребителей в зарубежных государствах разных правовых семей.

## **6 ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА**

### **6.1 Оценочные средства, показатели и критерии оценивания компетенций**

| <b>Индекс компетенции</b> | <b>Оценочное средство</b> | <b>Показатели оценивания</b>     | <b>Критерии оценивания сформированности компетенций</b>   |
|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|---|
| УК-2                      | Тест                      | Низкий<br>(неудовлетворительно)  | Количество правильных ответов на вопросы теста менее 60 % |
|                           |                           | Пороговый<br>(удовлетворительно) | Количество правильных ответов на вопросы теста от 61-75 % |
|                           |                           | Базовый                          | Количество правильных ответов на во-                      |

|      |                                 |                               |   |
|------|---------------------------------|-------------------------------|---|
|      |                                 | (хорошо)                      | просы теста от 76-84 %  |
|      |                                 | Высокий (отлично)             | Количество правильных ответов на вопросы теста от 85-100 %  |
| УК-2 | Разноуровневые задачи и задания | Низкий (неудовлетворительно)  | <p>Ответ студенту не зачитывается если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• задание выполнено менее, чем на половину;</li> <li>• студент обнаруживает незнание большей части соответствующего материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно излагает материал.</li> </ul>   |
|      |                                 | Пороговый (удовлетворительно) | <p>Задание выполнено более, чем на половину. Студент обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;</li> <li>• не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li> </ul> <p>излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.</p> |
|      |                                 | Базовый (хорошо)              | <p>Задание в основном выполнено. Ответы правильные, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в ответе допущены малозначительные ошибки и недостаточно полно раскрыто содержание вопроса;</li> <li>• не приведены иллюстрирующие примеры, недостаточно чётко выражено обобщающее мнение студента;</li> </ul> <p>допущено 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.</p>  |
|      |                                 | Высокий (отлично)             | <p>Задание выполнено в максимальном объеме. Ответы полные и правильные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li> <li>• обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;</li> </ul> <p>излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p>         |
| УК-2 | Доклад, сообщение               | Низкий (неудовлетворительно)  | <p>Доклад студенту не зачитывается если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• студент не усвоил значительной ча-</li> </ul>   |

|  |  |                               |   |
|--|--|-------------------------------|---|
|  |  |                               | <p>сти проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>• испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>• не может аргументировать научные положения;</li> <li>• не формулирует выводов и обобщений;</li> <li>• не владеет понятийным аппаратом.</li> </ul>  |
|  |  | Пороговый (удовлетворительно) | <p>Задание выполнено более, чем на половину. Студент обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>• допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>• испытывает затруднения в практическом применении полученных знаний;</li> <li>• слабо аргументирует научные положения;</li> <li>• затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> </ul> <p>частично владеет системой понятий.</p> |
|  |  | Базовый (хорошо)              | <p>Задание в основном выполнено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>• не допускает существенных неточностей;</li> <li>• увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>• аргументирует научные положения;</li> <li>• делает выводы и обобщения;</li> </ul> <p>владеет системой основных понятий.</p>  |
|  |  | Высокий (отлично)             | <p>Задание выполнено в максимальном объеме.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li> <li>• уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>• опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> </ul>   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>• делает выводы и обобщения; свободно владеет понятиями.</li> </ul> |
|--|--|--|---|

## 6.2 Промежуточная аттестация студентов по дисциплине

Промежуточная аттестация является проверкой всех знаний, навыков и умений студентов, приобретённых в процессе изучения дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен.

### Критерии оценивания устного ответа на зачете

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

- Вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок.
- Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами.
- Продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов, сформированность компетенций, устойчивость используемых умений и навыков.
- Допускаются незначительные ошибки.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если:

- Не раскрыто основное содержание учебного материала.
- Обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала.
- Допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

### Не сформированы компетенции, умения и навыки

## 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины

### Примерные темы для сообщений и докладов

1. Право потребителя на информацию.
2. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию.
3. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах).
4. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям.
5. Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей.

### Примеры разно уровневого задания

1. 24 мая 2007 года я купил в магазине мужские кожаные летние туфли марки PaulMitchel стоимостью 2590 рублей. На чеке было указано, что срок гарантии составляет 30 дней с момента покупки. 28 мая 2007 года я обнаружил, что кожа на одном из ремешков в области пятки лопнула. 31 мая я отдал туфли вместе с паковкой и чеками в отдел претензий магазина. Экспертиза не выявила производственного брака, заявив, что кожа лопнула в процессе эксплуатации. Я с результатом экспертизы не согласен, так как обувь подходила по размеру, и кожа на ремешке не могла лопнуть «в процессе эксплуатации». После обращения к управляющей магазином с письменной претензией я получил устный

отказ от приема моей претензии и предложение произвести, повторную экспертизу за мой счет. Подскажите, как мне действовать дальше?

2. На меховой ярмарке купила норковую шубу. То, что она недоброкачественная, поняла после первого (и единственного) дня носки. На шубе образовались заломы и загибы в области спины и рукавов. Вся она имеет какой-то жеваный вид. Продавец не согласилась со мной, заявила, что шуба нормальная, и отказалась вернуть деньги. Я сдала шубу на независимую экспертизу. Эксперты сказали, что мех плохой выделки. Заключение - в мою пользу. Вправе ли я требовать с продавца возврата стоимости экспертизы вместе со стоимостью шубы?

3. Мебель - шкаф со встроенной в него кроватью, произведенная и смонтированная одной фирмой, сорвалась с креплений и у пала, причинив Вред здоровью человека - 1 0 дней травматологического отделения больницы и 5 недель ограниченной нагрузки и передвижения на костылях. Также пострадали от разбившихся стекол в шкафу вещи, спальные принадлежности, обои, пол. Эксперты фирмы, прибывшие на следующий день, согласились с тем, что причина происшествия - некачественный монтаж (есть письменный ответ). Какую компенсацию ущерба можно потребовать от фирмы?

### Пример теста

1. Кем определяется размер компенсации морального вреда?

- а) потребителем;
- б) изготовителем, исполнителем, продавцом;
- в) судом.

2. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом):

а) в течение 20 дней со дня предоставления потребителем требования об устранении недостатков товаров;

б) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме;

в) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон.

3. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для оценки осуществляется:

- а) силами и за счет продавца;
- б) потребителем за счет продавца;
- в) продавцом за счет потребителя.

4. В каком размере исполнитель уплачивает потребителю неустойку за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работ?

- а) в размере 3 %, если более высокий размер не предусмотрен договором;
- б) в размере 2 %, если более высокий размер не предусмотрен договором;
- в) в размере 1 %, если более высокий размер не предусмотрен договором.

5. Информация о продовольственных товарах не обязательно должна содержать:

- а) сведения о калорийности продукции;
- б) сведения о показаниях к употреблению при определенных группах крови;
- в) сведения о содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов.

6. Размер компенсации морального вреда устанавливается:

- а) в зависимости от размера возмещения имущественного вреда;
- б) вне зависимости от размера возмещения имущественного вреда;
- в) судом при условии отсутствия возмещения имущественного вреда.

7. Гарантийные сроки на комплектующие изделия:

а) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором;

б) считаются равными гарантийному сроку на основное изделие;

в) устанавливаются отдельно.

8. На любой товар, предназначенный для длительного использования, срок службы:

а) должен быть установлен стандартом;

б) должен быть установлен изготовителем;

в) может быть установлен изготовителем.

9. Закон РФ «О защите прав потребителей» был принят:

а) 25 января 1991 года;

б) 7 февраля 1992 года;

в) 9 января 1996 года.

10. Закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие:

а) между предпринимателями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

б) между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

в) между предпринимателями и органами исполнительной власти по поводу купли-продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг).

### **Вопросы к зачету**

1. Общие особенности законодательства о защите прав потребителей.

2. Предмет законодательства о защите прав потребителей.

3. Субъекты отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей.

Потребительский договор: понятие, признаки, виды и структура.

4. Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей и продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству.

5. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации (потребительской информации).

6. Специальные требования к потребительской информации. Категории информации и способы их доведения до сведения потребителей.

7. Нарушение права потребителя на информацию. Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).

8. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение.

9. Правовые и иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Отраслевые виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.

10. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред.

11. Особенности возмещения вреда, причиненного товарами и слугами. Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей.

12. Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности.

13. Особенности охраны прав потребителей в договорах розничной купли-продажи и продажи недвижимости. Гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

14. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

15. Применение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» к отношениям по оказанию жилищно-коммунальных услуг.

16. Правила бытового обслуживания населения. Особенности охраны прав физических лиц при оказании банковских и иных финансовых услуг. Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей.

17. Правовой статус, структура и полномочия органов публичной власти, осуществляющих защиту прав потребителей. Полномочия в сфере охраны прав потребителей органов местного самоуправления.

18. Административный порядок защиты прав потребителей. Общественная охрана прав потребителей.

19. Защита прав продавцов, изготовителей, исполнителей от неправомерных действий (бездействия) органов публичной власти, контролирующей сферу защиты прав потребителей.

20. Претензионные процедуры с участием потребителей: обязательные и добровольные. Третейское разбирательство дел с участием потребителей.

21. Применение альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации) в отношениях с участием потребителей.

22. Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции. Международные организации охраны и защиты прав потребителей.

23. Регулирование отношений защиты прав потребителей, отягченных иностранным элементом.

24. Защита прав потребителей в зарубежных государствах разных правовых семей.

## **7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ**

**Информационные технологии** – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам, увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки, объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

В образовательном процессе по дисциплине используются следующие информационные технологии, являющиеся компонентами Электронной информационно-образовательной среды БГПУ:

- Официальный сайт БГПУ;
- Корпоративная сеть и корпоративная электронная почта БГПУ;
- Система электронного обучения ФГБОУ ВО «БГПУ»;
- Электронные библиотечные системы;
- Мультимедийное сопровождение лекций и практических занятий.

## **8 ОСОБЕННОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптивные образовательные технологии в соответствии с условиями, изложенными в раздел «Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» основной образовательной программы (использование специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального поль-



зования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь и т.п.) с учётом индивидуальных особенностей обучающихся.

## 9 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

### 9.1 Литература

1. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". - 8-е изд. - М.: Ось-89, 2007. - 48 с. (5)

### 9.2 Базы данных и информационно-справочные системы

1. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» - <http://www.ecs>.
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>.
3. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru>.
4. Портал Электронная библиотека: диссертации - <http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog>.
5. Портал научной электронной библиотеки - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
6. Электронная библиотека международных документов по правам человека - <http://www.hri.ru>.
7. Официальный интернет-портал правовой информации - <http://www.pravo.gov.ru>
8. Библиотека нормативно-правовых актов СССР - <http://www.libussr.ru>.
9. Информационно-правовой портал России - <http://www.bestpravo.ru/sssр>.
10. Портал Центра юридической помощи - <http://www.advocate-realty.ru/contact>.
11. Сайт Организации Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО). - Режим доступа: **UNESCO**.
12. Сайт Конституционного Суда РФ. - Режим доступа: <http://ksrf.ru>.
13. Сайт Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки. - Режим доступа: <http://www.obrnadzor.gov.ru/ru>.
14. Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. – Режим доступа: <https://rosmintrud.ru>.
15. Сайт Федеральной службы государственной статистики РФ. - Режим доступа: [www.gks.ru](http://www.gks.ru).

### 9.3 Электронно-библиотечные ресурсы

1. Polpred.com Обзор СМИ/Справочник [http:// polpred.com/news](http://polpred.com/news).
2. ЭБС «Лань» [http:// e.lanbook.com](http://e.lanbook.com).

## 10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются аудитории, оснащённые учебной мебелью, аудиторной доской, компьютером с установленным лицензионным специализированным программным обеспечением, с выходом в электронно-библиотечную систему и электронную информационно-образовательную среду БГПУ, мультимедийными проекторами,

экспозиционными экранами, учебно-наглядными пособиями (мультимедийные презентации).

Самостоятельная работа студентов организуется в аудиториях оснащенных компьютерной техникой с выходом в электронную информационно-образовательную среду вуза, в специализированных лабораториях по дисциплине, а также в залах доступа в локальную сеть БГПУ.

Лицензионное программное обеспечение: операционные системы семейства Windows, Linux; офисные программы Microsoft office.

**Разработчик: Ланина С.Ю., кандидат физико-математических наук, доцент.**

## **11 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ**

**Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2020/2021 уч. г.**

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2020/2021 уч. г. на заседании кафедры экономики, технологии и управления (протокол № 10 от «15» июня 2020 г.). В РПД внесены следующие изменения и дополнения:

|  |   |
|--|---|
| № изменения: 1   |   |
| № страницы с изменением: титульный лист                                  |   |
| Исключить: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ | Включить: МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ |

**Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2021/2022 уч. г.**

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2021/2022 уч. г. на заседании кафедры экономики, технологии и управления (протокол № 8 от «21» апреля 2021 г.).